

# **Studi Pelayanan Publik di Kecamatan Juwana Kabupaten Pati**

Oleh

Heri Cahyono, Endang Larasati, Dyah Hariani

**Jurusan Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana. Hukum Tembalang Semarang Kota Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email : [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## ***ABSTRACT***

*Based on the study results indicate that the improvement of public services in district Juwana Pati haven't quite successfully, although there are some indicators that are considered very successful, but many more who rated the author less successful. Indicators that have not succeeded is the improvement of service to a maximum of belu since many employees who own a chat either what is discussed, sometimes insufficient peralan lemot, as well as the availability of means of supporting infrastructure.*

*Conclusions in this study is the overall improvement of public services in the Office of District Juwana Pati Subdistrict Office conducted Juwana Pati. A constraint is a restriction on the equipment owned by the insufficient work, lack of participation of employees.*

*Based on the conclusions researchers recommend to the district juwana sub-district starch to fix indicator is less successful and tourism development strategy district jepara be achieved more optimal.*

***Keyword : improverment of public service in juwana subdistrict, pati district***

## **ABSTRAKSI**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Peningkatan Pelayanan Publik di Kecamatan Juwana Kabupaten Pati belum cukup berhasil, walaupun ada

beberapa indikator yang dinilai sangat berhasil, akan tetapi lebih banyak yang dinilai penulis kurang berhasil. Indikator yang belum berhasil adalah peningkatan pelayanan kepada masyarakat belum maksimal karena banyak pegawai yang mengobrol sendiri entah apa yang dibicarakan, peralatan kurang maksimal terkadang lemot, serta ketersediaan sarana atau prasarana pendukung.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Kecamatan Juwana Kabupaten Pati dalam melayani masyarakat kurang maksimal. Karena dalam melayani masyarakat banyak pegawai kecamatan yang berbicara sendiri.

Saran agar pelayanan di Kantor Kecamatan Juwana di tingkatkan lagi, agar masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan saat meminta pelayanan KTP, KK, Akte dan lain-lain.

**Kata Kunci: Studi Pelayanan Publik di Kecamatan Juwana Kabupaten Pati**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat undang-undang dasar negara republik Indonesia tahun 1945. Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan

kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Kecamatan adalah sebuah pembagian administratif negara Indonesia di bawah Daerah Tingkat II. Sebuah kecamatan dipimpin oleh seorang camat dan dipecah kepada beberapa kelurahan dan desa-desa. Kebijakan otonomi daerah sebagaimana diatur dalam undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, secara eksplisit memberikan kewenangan yang luas kepada pemerintah daerah untuk mengurus dan mengelola berbagai kepentingan

dan kesejahteraan masyarakat daerah. Kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Juwana Kabupaten Pati masih dianggap kurang baik. Hal ini dibuktikan dengan alasan-alasan berikut:

1. Banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun kritikan dari masyarakat.
2. Selanjutnya pengelolaan izin gangguan dan mendirikan bangunan juga belum optimal.
3. Selain itu terlihat adalah satu pegawai kurang adanya peranan yang jelas sebagai pelayanan di bidang kasi YANUM.

Dari latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka penelitian tentang peningkatan pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Juwana Kabupaten Pati ini penulis Mengambil Judul **“Studi Pelayanan Publik di Kecamatan Juwana Kabupaten Pati.”**

## **B. TUJUAN**

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mendiskripsikan pelayanan Publik di Kecamatan Juwana Kabupaten Pati.
2. Untuk mendeskripsikan aspek-aspek yang berpengaruh Pelayanan Publik di Kecamatan Juwana Kabupaten Pati.

## **C. Teori**

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah satu pemerintahan.

Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan namun pelaksanaan

ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara.

Di Indonesia berbagai konsep pelayanan publik pernah dikenalkan. Misalnya dalam SK Menpan No. 81/1993 yang cukup terkenal itu dijelaskan mengenai:

1. Pola pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi dan wewenangnya.
2. Pola pelayanan satu pintu, yaitu pola pelayanan yang diberikan oleh secara tunggal oleh suatu instansi pemerintah terkait lainnya.
3. Pola pelayanan satu atap, yaitu pola pelayanan yang dilakukan secara terpadu pada satu tempat atau lokasi oleh beberapa instansi pemerintah sesuai dengan kewenangan masing-masing.

4. Pola pelayanan secara terpusat, yaitu pola pelayanan publik yang oleh suatu instansi pemerintah lainnya yang terkait bidang pelayanan publik, atau juga disebut sebagai “Pelayanan Prima”.

Kualitas pelayanan publik yang baik menjamin keberhasilan pelayanan tersebut, sebaliknya kualitas yang rendah kurang menjamin keberhasilan pelayanan publik tersebut. Keadaan ini menyebabkan setiap Negara berusaha meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Kenyataannya pelayanan publik di Indonesia menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh birokrat kita sangat rumit, procedural, berbelit-belit lama, boros atau tidak efisien dan efektif serta menyebabkan. Adanya struktur dan birokrasi yang overlapping menyebabkan tidak efisien serta tanggung jawab yang tidak jelas.

Untuk memenuhi hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak

langsung maupun melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah salah satu proses penggunaan akal, pikiran, pancaindra, dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Arti proses itu sendiri menurut Fred dalam Moenir, 2010:17, adalah *any action which is performed by managemen to achieve organizational objectives*. Disini pengertian proses terbatas kegiatan dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Memang pelayanan yang dimaksud dalam tulisan ini adalah pelayanan dalam rangkaian organisasi-manajemen. Meskipun demikian dalam artian proses menyangkut dalam usaha yang dilakukan oleh seorang dalam rangka mencapai tujuan.

Layanan yang diperlukan manusia hanya dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai

manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi Negara). Secara nalurilah hal ini dapat ditelusuri dari sejak manusia lahir ke dunia fana ini. Sejak proses pembentukan janin dalam tubuh seorang ibu sudah dimulai adanya fungsi pelayanan dalam bentuk kerjasama suami istri, sampai proses kelahiran, perawatan anak, pendewasaan sampai pada saat pembentukan keluarga baru tidak lepas dari pelayanan.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti;

2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas;
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antarapemberi dan penerima pelayanan publik.

#### **D. METODE**

Adapun metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Dengan metode kualitatif merupakan suatu cara penelitian yang akan menghasilkan data diskriptif analisis, teknik pengambilan data yang digunakan oleh peneliti disini antara lain wawancara, dokumentasi dan observasi.

### **PEMBAHASAN**

#### **A. HASIL PENELITIAN**

##### **Pelayanan Publik di Kecamatan Juwana Kabupaten Pati**

##### **1. Sistem**

Sistem yang digunakan dalam pelayanan Publik Kecamatan Juwana

Kabupaten Pati terdiri dari sistem pelayanan 1 (satu) pintu dan satu atap.

## **2. Prosedur**

Prosedur yang dilakukan masyarakat saat meminta pelayanan di Kecamatan Juwana Kabupaten Pati pertamanya meminta surat keterangan dari desa atau kelurahan.

## **3. Metode**

Metode yang digunakan gunakan sudah sesuai dengan SOP (Standart Operasional Pelayanan) dan sudah provisional dan tanggung jawab.

## **Aspek-Aspek Pelayanan Publik di Kecamatan Juwana Kabupaten Pati**

### **1. Responsivines**

Respon petugas kecamatan Juwana Kabupaten Pati dituntut agar pegawainya bisa menguasai tugasnya sesuai masing-masing bidang yang di jalannya.

### **2. Responsibility**

Dalam memberikan sebuah pelayanan di kantor kecamatan juwana sudah merespon dengan baik dan bekerja sesuai dengan tanggung jawab

yang telah diberikan kepada masyarakat saat meminta pelayanan di Kantor Kecamatan Juwana Kabupaten Pati.

## **3. Accountability**

Tanggung jawab dalam memberikan pelayanan di Kantor Kecamatan Juwana memang berupaya untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dan pelayanan yang ramah kepada masyarakat yang meminta sebuah pelayanan.

## **PENUTUP**

### **A. KESIMPULAN**

Dari hasil pelayanan umum di Kecamatan Juwana Kabupaten Pati dapat didefinisikan mengenai bagaimana pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Juwana Kabupaten Pati yang dilakukan oleh pegawai tersebut. Diskripsi dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Juwana.

## **Pelayanan Publik di Kecamatan**

### **Juwana Kabupaten Pati**

#### **Kabupaten Pati:**

- a. Sistem pelayanan publik yang digunakan di dalam Kantor Kecamatan Juwana Kabupaten Pati saat ini menggunakan pelayanan satu atap. Pelayanan satu atap sendiri adalah ruang utama dimana masyarakat ataupun pengguna jasa di bidang pemerintahan Kecamatan Juwana Kabupaten Pati melakukan pengajuan berbagai pelayanan.
- b. Prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Juwana Kabupaten Pati yang dilakukan pertama-tama yaitu pemohon harus meminta surat perantara dari desa terlebih dahulu yang da tanda tangani oleh bapak lurah.

- c. Metode pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Juwana sudah sesuai dengan SOP (Standart Operasional Pelayanan), tetapi kekurangan dari kantor Kecamatan Juwana adalah sarana prasarana itu kurang karena terbatasnya ruangan dan peralatan.

## **Aspek-Aspek Pelayanan Publik di**

### **Kecamatan Juwana Kabupaten**

#### **Pati:**

- a. Responsivines pegawai di Kantor Kecamatan Juwana Kabupaten Pati dalam memberikan pelayan kepada masyarakat kurang memuaskan terutama dalam urusan pembuatan E-KTP.
- b. Responsibility pegawai di Kantor Kecamatan Juwana Kabupaten Pati memberikan



pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan penuh tanggung jawab.

- c. Accountability dalam memberikan pelayanan sudah bekerja dengan sesuai harapan . namun tetapi misalkan ada masyarakat yang tidak paham maka akan mengalami kekomplan.

### **1.1 Saran**

Saran dari peneliti untuk Kantor Kecamatan Juwana Kabupaten Pati dalam upaya peningkatan Pelayanan publik di Kecamatan Juwana Kabupaten Pati antara lain:

#### **Pelayanan Publik di Kecamatan Juwana Kabupaten Pati Kabupaten Pati:**

- a. Sistem yang digunakan di Kantor Kecamatan Juwana

menggunakan sistem pelayanan satu atap.

- b. Prosedur yang diberikan sudah terarah dengan baik, maka untuk memudahkan prosedur pihak dari kantor kecamatan atau kelurahan memberikan petunjuk dengan cara memasang papan pengumuman berupa prosedur yang akan diminta.
- c. Metode pelayanan di Kantor Kecamatan Juwana sudah Standart Operasional pelayanan. Namun ada beberapa yang belum lengkap yaitu peralatan di Kantor Kecamatan Juwana belum memadai yaitu terbatasnya persediaan peralatan seperti komputer, tempat duduk untuk menunggu.

**Faktor-Faktor Pelayanan Publik di  
Kecamatan Juwana Kabupaten  
Pati:**

a. Responsivines

Harus ada peningkatan yang lebih baik, agar kerjanya bisa sempurna dan semaksimal mungkin. Kenapa demikian karena banyak pegawai yang tua mereka tidak bisa menggunakan computer.

b. Responsibility

Responnya perlu di tingkatkan lagi, karena ada masyarakat yang sedang meminta sebuah pelayanan penganbilen E-KTP responnya kurang baik. Sehingga masyarakat tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Juwana Kabupaten Pati.

c. Accountability

Perlu ada peningkatan pelayanan lagi, sehingga masyarakat atau warga yang meminta sebuah pelayanan di Kator Kecamayan Juwana Kabupaten Pati merasa nyaman dan puas.

**DAFTAR PUSTAKA**

Averroes Press, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik*, cetaka I November, Program Sekolah Demokrasi.

Hardiansyah, 2011, *Kualitas Pelayana Publik Konsep*, Cetakan I, Diterbitkan Oleh Penerbit Gava Media.

Larasati Endang, 2007, *Pelayanan Publik Dalam Dimensi Hukum dan Administrasi Publik*, Badan Penerbit UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG.

UNDANG-UNDANG PELAYANAN  
PUBLIK No 25 Tahun 2009